



HERRAMIENTA VI: CÓMO LLEVAR A CABO UNA REUNIÓN INFORMATIVA SOBRE LOS HECHOS

El proceso de informar sobre los hechos debería empezar tras organizar los primeros auxilios o el tratamiento médico (físico y psicológico) de las personas involucradas. Al organizar una reunión informativa sobre hechos a efectos de recopilar información, aun es importante mantener en mente los principios básicos de los primeros auxilios psicológicos (PAP): realizar la reunión cuando se haya asegurado la seguridad física y psicológica, crear un espacio seguro, el empoderamiento de la persona superviviente, claridad sobre el proceso, las expectativas y las acciones de seguimiento, etc.³⁸

Una reunión informativa sobre los hechos no debería confundirse con afrontar las emociones (a menudo denominada ventilación emocional). Un acontecimiento traumático deberían abordarlo profesionales y personal formado que presten primeros auxilios psicológicos.

Al La información que consta a continuación no pretende formar a la persona que la lea sobre primeros auxilios psicológicos ni convertirlas en investigadoras profesionales. Se trata de una lista de consejos para realizar entrevistas seguras y útiles a fin de averiguar los hechos, dentro del marco de reportar el incidente.

Al empezar una reunión informativa sobre los hechos, hay que recordar a toda persona que participe que la finalidad de la reunión es aprender y prevenir, no encontrar culpables.

Preparación para una reunión informativa:

- Identificar quién va a liderar la sesión.
- Identificar quién va a relatar los hechos; los procedimientos organizacionales deberían definir si el personal involucrado en el incidente debería participar en la reunión conjuntamente o por separado. El procedimiento puede establecer si eso es una decisión que se puede contemplar caso por caso, en función del carácter del evento y las limitaciones logísticas. Aunque organizar una reunión colectiva ofrece unas ventajas claras (logísticas, pero también para captar la narrativa), también puede derivar en que se “reescriba” el incidente y se alteren los hechos (testigos y víctimas se influyen mutuamente, varía su percepción, el personal puede

³⁸ Para más información sobre los primeros auxilios psicológicos, véanse las directrices de la Organización Mundial de la Salud [aquí](#).

temer dar su opinión sobre las causas y las responsabilidades ante otras personas, etc.).

- Informar a las personas que van a relatar los hechos sobre quién va a estar presente.
- Identificar un espacio seguro para celebrar la reunión. Escoger una ubicación segura y adecuada para la persona, como una sala de conferencias o un despacho privado.
- Permitir que la persona que ha de explicar los hechos proponga el mejor momento para celebrar la reunión (teniendo en cuenta otras limitaciones), conforme a los procedimientos de reporte de la organización.
- Hay que preparar las preguntas; las preguntas pueden seguir la plantilla de reporte de incidentes y cubrir los mismos puntos. Puede que no se tengan que formular durante la entrevista, pero pueden servir de guía si se necesita. Deben ser preguntas abiertas.
- Hay que ser consciente de los propios sesgos potenciales y dejarlos a un lado mientras celebra la reunión. El análisis vendrá después.

Pasos durante la reunión:

1. Celebrar la entrevista en un lugar tranquilo y con privacidad. Intentar que la persona se sienta cómoda al llegar, ofreciendo un vaso de agua, té o café. Hay que asegurarse de que no está cansada y de que ya ha realizado la ventilación emocional.
2. Hay que señalar que la finalidad de la reunión es averiguar los hechos, no buscar culpables.
3. No se debe prometer confidencialidad, pero sí contar a la persona que solo se compartirá la información con quienes necesiten conocerla.
4. Se debe ofrecer a la persona un cálculo aproximado del tiempo que va a llevar la reunión.
5. Hay que pedir a la persona que cuente su versión de lo que ha sucedido sin interrumpirla. Se pueden tomar notas o grabar sus respuestas.
6. Pedir aclaraciones a través de preguntas que cubran la información que falta, utilizando preguntas abiertas.
7. Se debe relatar a la persona entrevistada la información que esta ha dado, corrigiendo las incoherencias.
8. Hay que preguntar a la persona qué piensa que podría haber evitado el incidente, centrándose en las condiciones y los acontecimientos previos al evento. Eso puede servir para el análisis.
9. Se debe evitar expresar los propios pensamientos, opiniones o conclusiones sobre el incidente o sobre lo que dice la persona.
10. Hay que informar a la persona entrevistada sobre los pasos siguientes.
11. Se debe agradecer a la persona su participación.
12. Acabar la documentación de la reunión rellenando la plantilla de reporte de incidentes.

Ejemplos de preguntas abiertas:

- ¿Dónde estaba cuando se produjo el incidente?
- ¿Qué estaba haciendo en ese momento?
- ¿Qué observó que podía haber sido inusual?
- ¿Qué vio o escuchó?

- ¿Cuáles eran las condiciones del entorno en ese momento (clima, luz, ruido, etc.)?
- ¿Qué estaba haciendo el personal herido en ese momento?
- En su opinión, ¿qué provocó el incidente?
- En su opinión, ¿cómo se pueden prevenir incidentes parecidos en un futuro?
- ¿Hubo otros testigos? ¿Sabe los nombres de otros testigos?
- ¿Qué relación tiene con otras personas involucradas en el incidente?
- ¿Qué otros detalles querría compartir?

Qué se debe evitar:

- Intimidar, interrumpir o juzgar a la persona.
- Ayudar a la persona en sus respuestas a las preguntas.
- Formular preguntas tendenciosas.
- Formular varias preguntas al mismo tiempo.
- Involucrarse emocionalmente.
- Sacar conclusiones precipitadas.
- Difundir los descubrimientos de la investigación.
- Hacer promesas que no se pueden cumplir.

Análisis:

Se sugiere que durante la reunión se pregunte a la persona por su análisis del incidente para que esté empoderada y tenga la ocasión de compartir comentarios esclarecedores. No obstante, se debe recordar que su criterio puede haberse visto afectado por el evento traumático. Las causas del incidente tendrá que analizarlas la persona que cumplimente el informe del incidente. La finalidad de la reunión informativa para averiguar los hechos es determinar todos los factores que han contribuido a que se produjese el incidente.

Las preguntas siguientes pueden servir para analizar los factores que han contribuido:

- ¿Han contribuido las condiciones peligrosas?
- ¿Ha contribuido la ubicación?
- ¿Ha contribuido el procedimiento?
- ¿Ha contribuido la falta de equipo de protección personal o de emergencias?
- ¿Han contribuido los SOP? ¿Deberían actualizarse para plasmar una nueva realidad en terreno?
- ¿Han contribuido las dinámicas del equipo? ¿Cómo podríamos mejorar eso?

Expresiones como “el personal fue descuidado” o “el empleado no siguió los procedimientos de seguridad”, “momento inadecuado en el lugar inoportuno” no llegan a la raíz que provoca un incidente. Para evitar estas conclusiones engañosas, hay que centrarse en por qué se ha producido el incidente, p. ej.: “¿Por qué el empleado no siguió los procedimientos de seguridad?”.